

VUOKRATYÖVOIMAN KÄYTÖN VAIKUTUS RAVINTOLAN HENKILÖKUNTAAN

LAHDEN
AMMATTIKORKEAKOULU
Matkailun ala
Hotelli- ja ravintola-alan
koulutusohjelma
Ravintolatoiminnan
suuntautumisvaihtoehto
Opinnäytetyö
Kevät 2015
Sanni Vartiainen

Lahden ammattikorkeakoulu
Matkailun ala

VARTIAINEN, SANNI:

Vuokratyövoiman käytön vaikutus
ravintolan henkilökuntaan

Ravintolatoiminnan suuntautumisvaihtoehdon opinnäytetyö, 37 sivua, 1
liitesivu

Kevät 2015

TIIVISTELMÄ

Tämä opinnäytetyö käsittelee vuokratyövoiman käytön vaikutusta ravintola-alan yrityksen henkilökuntaan. Tavoitteena oli selvittää, vaikuttaako vuokratyövoiman käyttö ravintolan vakituisen henkilökunnan työtapoihin sekä työskentelymotivaatioon. Lisäksi tavoitteena oli selvittää, kuinka suuressa roolissa työnohjaus on vakituisten työntekijöiden työssä ja vaikuttaako vuokratyöntekijöiden kanssa työskentely työnohjauksen määrään. Tutkimuksen toimeksiantajana toimi Scandic Lahti.

Opinnäytetyössä on käytetty kvalitatiivista- eli laadullista tutkimusmenetelmää. Tutkimusaineisto on kerätty teemahaastattelun avulla. Tutkimuksessa on haastateltu ravintolahenkilökuntaa Scandic Lahdessa, Scandic Rosendahlessa sekä Scandic Riihimäellä. Haastateltavia oli yhteensä 11 kappaletta. Joukossa on sekä miehiä että naisia, jotka työskentelevät erilaisissa ravintola-alan työtehtävissä.

Tutkimuksessa selvisi, että vuokratyöntekijät vaikuttavat vakituisen henkilökunnan työtapoihin melko vähän, lähinnä työnohjaamisen rooli kasvaa vuokratyövoiman käytön myötä. Vakituisen henkilökunnan työskentelymotivaatioon sen ei mainittu vaikuttavan millään tavalla. Työnohjauksen rooli vakituisen henkilökunnan työssä on vaihtelevaa. Hieman alle puolella vastaajista työnohjaaminen on suuressa tai melko suuressa roolissa heidän päivittäisessä työssään.

Asiasanat: Vuokratyövoima, epätyypilliset työsuhteet, työmotivaatio, työnohjaus

Lahti University of Applied Sciences
Degree Programme in Tourism and Hospitality

VARTIAINEN, SANNI:

Influence of the use of temporary
agency workers on the restaurant
staff

Bachelor's Thesis in Restaurant Management 37 pages, 1 page of
appendices

Spring 2015

ABSTRACT

This thesis deals with the impact of the use of temporary agency workers on the restaurant staff. My aim was to clarify whether the use of agency workers influences working methods and motivation of a restaurant's permanent employees. In addition, the aim was to find out how large a role professional guidance is at work for permanent workers and whether the use of temporary agency workers affected the amount of professional guidance. The client of this thesis was Scandic Lahti.

The study used qualitative research methods. I used a theme interview for collecting data. I interviewed restaurant staff in Scandic Lahti, Scandic Rosendahl and Scandic Riihimäki. The interviewees were a total of eleven. Among them there are both men and women who work in different jobs in the hospitality industry.

Research results show that temporary agency workers influence the working methods of permanent staff rather little. Mainly the role of professional guidance increases with the use of agency workers. It doesn't seem to affect the motivation of permanent staff at all. The role of professional guidance of permanent staff at work is varied. Slightly less than half of respondents reported that professional guidance plays a fairly big role or big role in their daily work.

Key words: Temporary agency workers, Atypical employment, Motivation, Professional guidance

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
1.1	Scandic Lahti	2
1.2	Opinnäytetyön rakenne	3
2	EPÄTYYPILLISET TYÖSUHTEET	4
2.1	Vuokratyö	4
2.2	Sesonkityö	6
2.3	Määräaikainen työsuhde	7
2.4	Nollatyösopimus	8
2.5	Alihankinta	9
3	TYÖNOHJAUS	11
3.1	Motivaatio	14
3.2	Perehdyttäminen	15
3.2.1	Mentorointi	16
3.2.2	Kisälli-oppipoikamalli	18
4	TUTKIMUKSEN SUUNNITTELU JA TOTEUTUS	20
4.1	Tutkimussuunnitelma	20
4.2	Teemahaastattelu	23
5	TUTKIMUKSEN TULOKSET JA NIIDEN ANALYSOINTI	25
5.1	Haastateltavien taustatiedot	26
5.2	Työnohjauksen rooli vakituisen työntekijän arjessa	27
5.2.1	Työskentelytavat vuokratyöntekijöiden kanssa	28
5.2.2	Vakituisten työntekijöiden suhtautuminen vuokratyöntekijöihin	29
6	JOHTOPÄÄTÖKSET	32
6.1	Arviointi	33
6.2	Jatkotutkimusehdotuksia	34
	LÄHTEET	35

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on selvittää vuokratyövoiman käytön vaikutusta ravintola-alan työntekijöihin. Haluan selvittää, kuinka vuokratyövoiman käyttö vaikuttaa yrityksen vakituisen henkilökunnan työtapoihin ja työskentelymotivaatioon. Lisäksi haluan selvittää, kuinka suuressa roolissa työnohjaaminen on heidän päivittäisessä työssään. Vakituksella henkilökunnalla tarkoitan kaikkia, niin osa-aikaisia kuin kokoaikaisia, yrityksen kirjoilla olevia työntekijöitä. Aihe kiinnostaa minua, sillä työskentelen itse tarjoilijana Lahden Scandic-hotellin ravintolassa, jossa vuokratyövoimaa käytetään lähes päivittäin. Teen siis töitä lukuisten eri henkilöiden kanssa. Tähän joukkoon mahtuu paljon eritasoisia työntekijöitä, joiden työkokemus ja ammattitaito vaihtelevat hyvinkin suuresti.

Tutkimus on laadullinen eli kvalitatiivinen, ja tutkimusmuotona käytän teemahaastattelua. Toimeksiantajani on Scandic Lahti. Toimeksiantajan valinta oli minulle selkeää alusta alkaen. Halusin tehdä opinnäytetyöni nykyiselle työnantajalleni Scandic Lahdelle, muita vaihtoehtoja minulla ei ollut edes mielessä.

Opinnäytetyöaihetta miettiessäni sana vuokratyövoima pyöri mielessäni heti alusta alkaen, lopullisen aiheen valinta kuitenkin tuntui vaikealta. Vuokratyövoimaan liittyvät opinnäytetyöt on pääosin tehty vuokratyöntekijän näkökulmasta. Minulle taas oli selvää jo alusta lähtien, että haluan tutkia aihetta vakituisen työntekijän näkökulmasta, sillä aihekin valikoitui keskustellessani vuokratyövoiman käytöstä työtovereideni kanssa.

Työn teoriaosuus hahmottui myös melko pian aihevalinnan jälkeen. Henkilöstövuokrauksen käsitteleminen tietoperustassa on aiheen kannalta se olennaisin osa, joten päätin avata kyseistä käsitettä hieman perusteellisemmin. Sen tueksi päätin kirjoittaa hieman myös muista epätyypillisistä työsuhteista. Toinen opinnäytetyöni tietoperustassa käsitelty aihe, työnohjaus nousi esille keskustellessani

opinnäytetyöohjaajani kanssa aiheesta. Työnohjaus on hyvin olennainen käsite vuokratyövoiman käytöstä puhuttaessa. Usein puhutaan vain perehdytyksestä ja itse työnohjaus unohdetaan täysin.

1.1 Scandic Lahti

Toimeksiantajanani toimiva Scandic Lahti kuuluu Ruotsista lähtöisin olevaan hotelliketju Scandiciin. Scandic on pohjoismaiden suurin hotelliketju ostettuaan norjalaisen hotelliketju Rican keväällä 2014. Scandicilla on 230 hotellia kahdeksassa eri maassa (Ruotsissa, Suomessa, Tanskassa, Norjassa, Saksassa, Hollannissa, Belgiassa sekä Puolassa) ja se työllistää noin 13 000 ihmistä. Scandic-hotellit ovat niin vapaa-ajan matkailijoiden, kuin liikematkustajien suosiossa. Suomessa Scandic-hotelleja on 27, joista suurimmat yksiköt sijaitsevat Helsingissä, Tampereella ja Turussa. (Scandic 2015a.)

Scandic panostaa kestävään kehitykseen ja se onkin ympäristöasioissa alansa edelläkävijä. Kestävä kehitys näkyy hotelleissa muun muassa aamiaisella tarjottavien lukuisten luomutuotteiden sekä useille ketjun hotelleille myönnettyjen Joutsenmerkkien muodossa. (Scandic 2015b.)

Scandicilla on neljä arvoa, joita työntekijät toteuttavat parhaansa mukaan päivittäin. Nämä arvot ovat caring, casual, creative, competitive. Hotelleissa yritetään luoda mahdollisimman rento ja kotoisa ilmapiiri, kuitenkin niin, että asiakkaan tarpeista huolehditaan aina ensisijaisen hyvin. (Scandic 2015c.)

Scandic Lahti sijaitsee aivan keskustan tuntumassa, rautatieaseman vieressä. Hotelliin on siis hyvät kulkuyhteydet niin omalla autolla, kuin junalla ja linja-autollakin matkustaville. Syksyllä 2015 hotellin viereen on valmistumassa uusi matkakeskus, joten kulkuyhteydet paranevat entisestään. (Scandic 2015d.)

Huoneita Scandic Lahdessa on 138, jotka ovat kaikki savuttomia. Kaikista huoneista löytyy minibaari. Hotellissa on myös sauna ja allasosasto sekä kuntohuone. Asiakkaalla on myöskin käytössään langaton internetyhteys.

Lisäksi hotellissa on 10 kokoustilaa, joissa erilaiset yritykset kokoustavat lähes päivittäin. Erikokoiset tilat mahdollistavat kokousten järjestämisen niin pienille, parin hengen kokousporukoille, kuin suurille, jopa sadan hengen porukoille. (Scandic 2015e.)

Aamiaistarjoilun lisäksi hotellissa palvelee À la carte ravintola maanantaista lauantaihin klo 18–22. Tarjolla on myös lounasbuffet erillistilauksesta. Näiden palveluiden lisäksi ravintolan henkilökunta huolehtii kokoustilojen laittamisesta sekä mahdollisista kokoustarjoiluista. Scandic Lahden asiakkaat koostuvatkin paljon liikematkailijoista, mutta Lahdessa järjestettävät lukuisat tapahtumat tuovat paikalle myös vapaa-ajan matkailijoita. Muun muassa Salpausselän kisat, kesällä järjestettävät Summer Up-festivaalit sekä lukuisat eri messut täyttävät hotellin vapaa-ajan matkailijoilla. (Scandic 2015e.)

1.2 Opinnäytetyön rakenne

Opinnäytetyö koostuu tietoperustasta, jossa avaan erilaisia työhöni olennaisesti liittyviä käsitteitä, tutkimuksen suunnittelu- ja toteutusosiota sekä tutkimuksen tulosten analysoinnista. Loppuun olen koonnut johtopäätökset tutkimuksestani ja miettinyt jatkotutkimusehdotuksia työlleni.

Opinnäytetyöni tietoperustassa käsittelen erilaisia epätyypillisiä työsuhteita, jonka yhtenä osiona avaan enemmän henkilöstövuokrausta. Lisäksi tietoperustassa käyn läpi työnohjausta, jonka ohessa käsittelen myös työhön perehdyttämistä sekä motivaatiota.

2 EPÄTYYPILLISET TYÖSUHTEET

Tässä luvussa käsittelen erilaisia, epätyypillisiä työsuhteita. Näitä työsuhdemuotoja ovat mm. määräaikainen työsuhde, henkilöstövuokraus sekä erilaiset yrittäjäsopimukset eli alihankinta. Opinnäytetyössäni keskityn syvemmin käsittelemään edellä mainituista muodoista juuri henkilöstövuokrausta.

Työsuhteen perustyyppi on toistaiseksi voimassa oleva työsuhde, jolloin työsuhteen alkamispäivä on tiedossa, mutta päättymispäivää ei tiedetä. Tällainen työsuhde voi olla joko kokoaikainen tai osa-aikainen.

Kokoaikaisessa työsuhteessa työaika on säännöllinen, työehtosopimuksessa määritelty työaika. Osa-aikaisessa työsuhteessa työntekijän kanssa sovitaan keskimääräisestä vähimmäistyöajasta kolmiviikkoisjakson aikana, joka on kuitenkin aina säännöllistä työaikaa lyhyempi. (Eräsalo 2011, 29.)

2.1 Vuokratyö

Henkilöstöpalveluala on vakiinnuttanut paikkansa työmarkkinoilla viime vuosien aikana. Vuokratyössä työnantaja vuokraa työvoimaa toiselta työnantajalta, vuokratyöfirmalta. Vuokraava yritys ei siis maksa palkkaa suoraan työntekijälle, vaan vuokratyöfirmalle, joka hoitaa työntekijän palkanmaksun. Työntekijä allekirjoittaa työsopimuksen vuokratyöyrityksen kanssa, vaikka työskenteleekin käyttäjäyrityksessä. Vaikka vuokratyöfirma hoitaa työntekijän palkanmaksun, on käyttäjäyrityksellä kuitenkin täysi työnjohto-oikeus. Työntekijästä aiheutuvien kustannusten lisäksi henkilöstöpalveluyritys laskuttaa käyttäjäyritykseltä omat hallinnolliset kulunsa sekä yritystoiminnalleen tavoittelemansa tuotot. Tämän vuoksi vuokratyöntekijästä maksettava tuntipalkka on helposti lähes puolet suurempi kuin yrityksen osa-aikaisen työntekijän tuntipalkka. (Eräsalo 2011, 30.) Vuokratyövoiman käyttö yrityksissä on lisääntynyt viime vuosina merkittävästi ja kysynnän lisääntyessä myös yhä useampi ihminen työskentelee vuokratyöfirman välityksellä. Yritykset käyttävät vuokratyövoimaa tarvitessaan lyhytaikaista apua, muun muassa

sesonkiaikaan, vakituisten työntekijöiden sairauspoissaolojen, sekä vuosilomien takia. (Työsuojeluhallinto 2012.)

Vuokratyövoiman käyttö lisääntyi huomattavasti 1990-luvun laman jälkeen, sillä suuret YT-neuvottelut jäivät ihmisten mieliin ja yritysten johtajat haluavatkin välttää -90-luvun kaltaisen tilanteen. Vuokratyövoiman käyttö helpotti tätä tilannetta, sillä sen ansiosta yritysten ei tarvitse sitoutua työntekijöihin pitkäaikaisesti. Vuokratyöfirman kautta tulevat työntekijät ovat usein motivoituneita ja ahkeria työntekijöitä, sillä he haluavat antaa erityisen hyvän kuvan itsestään vuokraavalle yritykselle, jotta saisivat kyseisestä paikasta vuoroja jatkossakin tai jopa mahdollisesti vakituisen työpaikan. Toisaalta vuokraavat yritykset mainitsevat motivaation usein myös huonoksi puoleksi, sillä työn irrallisuus saattaa joillakin vähentää motivaatiota. (Tikkala 2011.)

Henkilöstövuokraus on myös oiva rekrytointikanava. Yritykset voivat löytää vuokratyöläisten joukosta vakituisia työntekijöitä itselleen. Rekrytointi on aikaa vievää ja se syö paljon yrityksen resursseja, joten henkilöstövuokrauksen kautta yritys saattaa löytää juurikin etsimänsä työntekijän. Mikäli yrityksen työvoiman tarve osoittautuu pysyväksi, voi yritys rekrytoida vuokraamansa työntekijän. Tällöin yrityksen on kuitenkin maksettava rekrytointipalkkio henkilöstövuokrausfirmalle. Mikäli työntekijä ei kuitenkaan siirry suoraan toisen yrityksen palvelukseen, vaan ensin itse irtisanoutuu henkilöstöpalveluyrityksestä ja hänet rekrytoidaan toiseen yritykseen jonkin ajan kuluttua, ei rekrytointimaksulle ole perustetta. (Eräsalo 2011, 45.)

Vuokratyö on monen nuoren ensimmäinen työpaikka. Vuokratyöfirman kautta erityisesti nuoret saavat tärkeää työkokemusta, josta on paljon hyötyä tulevaisuudessa. Se työllistääkin vuosittain noin 50 000 nuorta ympäri Suomen. Vaikka vuokratyö on yleistynyt viime vuosina, kuitenkin vuokratyöntekijät muodostivat vuonna 2012 vain hieman yli prosentin koko työvoimasta. Erityisen suosittua vuokratyö on opiskelijoiden keskuudessa. Lisäksi yrityksissä, joissa on jouduttu vähentämään omia työntekijöitä, käytetään lähes puolet enemmän vuokratyövoimaa kuin yrityksissä, joissa

ei ole jouduttu käymään YT-neuvotteluita. Vuokratyöllä on niin hyviä kuin huonojakin puolia. Hyvinä puolina mainitaan usein sen joustavuus ja mahdollisuus valita itse omat työvuoronsa. Lisäksi vuokratyöfirmat toimivat oivana väylänä työelämään. Huonoja puolia ovat muun muassa pienempi palkka kuin samantasoisella vakituisella työntekijällä, henkilökuntaeduista ja työterveyspalveluista jääminen. Vaikka vuokratyötä mainostetaankin joustavana ja työntekijällä on mahdollisuus valita itse vuoronsa, on vuokratyöläisen kuitenkin hankala pitää vapaita ja lomia juuri silloin kuin haluaisi, sillä vuokratyöntekijöiden tarve on usein sesonkiluontoista ja töitä tulee tehdä silloin kun niitä on tarjolla. (Ammattiliitto Pro 2012.)

Työlainsäädännössä ei sinällään rajoiteta työnantajan oikeutta käyttää ulkopuolista työvoimaa, mutta työnantajalla on kuitenkin vastuu häneen jo sopimussuhteessa oleviin työntekijöihin. Työsopimuslaissa on omien työntekijöiden suoja, jonka ansiosta yrityksen omat työntekijät ovat etusijalla ulkopuolista työvoimaa vuokratessa. Laissa määrätään, että mikäli työnantaja tarvitsee lisää työntekijöitä hänen osa-aikatyötä tekeville työntekijöilleen sopiviin tehtäviin, on työnantajan tarjottava näitä töitä ensisijaisesti osa-aikatyöntekijöilleen. Työnantajan tulee tarjota osa-aikatyöntekijöilleen lisätöitä aina 111 tuntiin saakka. (Elomaa 2011, 98–99.)

2.2 Sesonkityö

Sesonkityö on yksi yleisimmistä vuokratyömuodoista. Sesonkityö on lyhytaikaista, tietyn sesongin ajan kestävä työtä ja se sijoittuu usein tiettyyn vuodenaikaan. Sesonkityölle ominaista on nimenomaan sen väliaikaisuus, joka on myös työntekijän tiedossa jo työsopimuksia allekirjoitettaessa. Etenkin opiskelijoiden suosiossa olevat kesätyöt ovat hyvä esimerkki sesonkityöstä. Huvipuistot sekä muut matkailukohteet, kuten erilaiset risteilyalukset ovat tavallisimpia sesonkityön tarjoajia kesäaikaan. Toinen yleinen sesonkiaika ajoittuu talveen, jolloin esimerkiksi monet hiihtokeskukset täyttyvät sesonkityöntekijöistä. (Ellis-Christensen 2013.)

Useassa sesonkityössä on olemassa myös säävaraus, joka tuo oman haasteensa työhön. Esimerkiksi talven sesonkitöissä lumen määrä vaikuttaa työntekoon suuresti. Mikäli talvi on vähäluminen tai muuten vain lyhyt, saattaa se vaikuttaa merkittävästi työn pituuteen. Yksi hyvä esimerkki sesonkityöstä, johon sää vaikuttaa suuresti, on jäätelökioskin myyjän työ. Koko kesä on oikeastaan aika epävarma työntekijän kannalta, sillä mikäli sää on sateinen, saattaa jo ennalta suunniteltu työvuoro peruuntua jopa kokonaan. (Ellis-Christensen 2013.)

Suurin osa sesonkityöläisistä on nuoria, 18–30-vuotiaita. Monet heistä eivät ole vielä päättäneet, mitä haluaisivat tulevaisuudessa tehdä ammatikseen, joten he pitävät ns. välivuoden tehden sesonkitöitä esimerkiksi laskettelukeskuksissa. Heitä kutsutaan väliaikaisiksi sesonkityöläisiksi. Monelle sesonkityö on ”elämäntapa”, eivätkä he edes etsi vakituista, pysyvää työpaikkaa. Osa vuodesta vietetään työn parissa rahaa keräten, jotta sesonkiajan jälkeen on varaa esimerkiksi matkusteluun. Sosiaalinen elämä on tärkeää monelle sesonkityöntekijälle. Maisemanvaihdoksen myötä tulevat uudet ihmiset sekä juhliminen kollegoiden ja ystävien kanssa vapaa-ajalla ovat sesonkityön suola. Muita tärkeitä motiiveja sesonkityölle ovat muun muassa ulkoilu, sekä vapaa-ajan aktiviteetit, kuten laskettelu. (Möller, Ericsson & Övervåg 2014, 389–396.)

2.3 Määräaikainen työsuhde

Määräaikaisessa työsuhhteessa työsopimuksessa työsuhteen kesto on määritelty tarkasti tiettyyn kalenteriaikaan. Määräaikaiseksi työsopimukseksi luokitellaan myös sopimukset, jotka ovat rajattu esimerkiksi tiettyyn työtehtävään. Hyvänä esimerkkinä edellä mainittuun on toisen työntekijän sairausloma, jolloin sairausloman kestosta ei välttämättä ole tarkkaa tietoa. Tällöin sopimuksessa oleva aikamäärä ei ole tarkka. (Asianajotoimisto Finsta 2015.)

Työnantaja saa kuitenkin tehdä määräaikaisia työsopimuksia vain tarkoin perustelluista syistä. Näitä syitä ovat työn luonne, sijaisuus tai muu

vastaava syy, yritykseen toimintaan tai suoritettavaan työhön liittyvä syy tai työntekijän oma pyyntö. Työnantaja ei voi siis tehdä loputtomasti määräaikaisia sopimuksia toisensa perään, vaan mikäli työvoiman tarve on jatkuvaa, eikä esimerkiksi tiettyyn sesonkiin liittyvää, on työntekijälle annettava toistaiseksi voimassaoleva sopimus. (MaRa 2014.)

2.4 Nollatyösopimus

Yksi määräaikaisen työsuhteen muoto on niin sanottu nollasopimus, joka on yleistynyt viime vuosina. Nollatyösopimuksessa työtuntimäärää ei ole määriteltä tarkasti, vaan työnantaja lupaa töitä esimerkiksi 0–30 tuntia viikossa. Tällöin työntekijää ei voi koskaan tietää etukäteen, onko hänellä seuraavalla työvuorolistalla kenties lainkaan töitä. Työnantajalle kyseinen sopimus on hyödyllinen, sillä se tuo hänelle joustoa, sen sijaan työntekijälle tällainen sopimus ei ole välttämättä kovinkaan kannattava. Tämä nollasopimus jättää työntekijän täysin ilman suojaa, sillä hän voi käytännössä olla työtön, vaikka hänellä voimassaoleva työsopimus onkin. Näin häneltä jää saamatta esimerkiksi työttömyyskorvaukset. Purkaessaan työsopimuksen, työntekijää taas saattaa odottaa karenssi. (Asplund 2013.) Osa työntekijöistä on kuitenkin täysin tyytyväisiä tällaiseen nollasopimukseen, sillä etenkin monella opiskelun ohella työskentelevällä nuorella ei olisi välttämättä mahdollista edes tehdä enempää töitä (Simola 2015).

Laissa ei ole säädetty vähimmäistyöaika, mikä on mahdollistanut nämä nollasopimukset, sillä ne eivät näin ollen ole laittomia.

Työehtosopimuksissa on kuitenkin voitu alakohtaisesti sopia vähimmäistyöajasta, jolloin nollasopimusten tekeminen ei ole mahdollista. Esimerkiksi ravintola-alalla on määriteltä vähimmäistyöajaksi neljä tuntia, mutta tämä koskee vain yksittäistä työvuoroa, joten matkailu- ja ravintola-alalla on mahdollista tehdä nollasopimuksia. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013, 2.)

Nollatyösopimusta ei tule sekoittaa tarvittaessa töihin kutsuttavan sopimukseen. Tarvittaessa töihin kutsuttavalla ei ole yhtäjaksoinen

työsuhde, vaan työnantaja voi tarjota hänelle työkeikkoja, joista jokainen on oma määräaikainen työsuhteensa. Tämä työsuhdemuoto on myös työntekijälle turvallisempi, sillä hän voi itse päättää, ottaako tarjottuja työvuoroja vastaan, eikä hän ole sidoksissa työnantajaan, kuten nollasopimuksen omaavat työntekijät, jotka ovat velvollisia olemaan työnantajan käytössä, eikä hänellä ole oikeutta kieltäytyä tarjotusta työstä. Toisaalta taas työnantaja ei ole kuitenkaan velvollinen tarjoamaan työtä. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013, 3.)

2.5 Alihankinta

Alihankintaa ei ole varsinaisesti määritelty työoikeudellisessa mielessä. Kyseinen termi ei esimerkiksi esiinny lainkaan työehtosopimuslaissa, toisin kuin vuokratyö. Tästä huolimatta myös alihankinnalla on työoikeudellinen merkitys. Alihankinta esiintyykin usein samassa yhteydessä, ulkopuolista työvoimaa koskevista määräyksistä puhuttaessa. (Elomaa 2011, 46.)

Alihankkija on henkilö tai yhtiö, joka on sitoutunut hankkimaan tai toteuttamaan sovittuun työhön, materiaalin tai jonkin muun sopimukseen sisälletyn asian. Alihankintaa voidaan tehdä myös siten, että useampi toimija tekee keskenään sopimuksia työn tai tuotteen toimittamisesta. Tilaajan ja alihankkijan välikätenä voi siis olla pääurakoitsijan tai päätoimeksiantajan lisäksi yksi tai useampikin muu alihankkija. (Elomaa 2011, 46–47.)

Ulkoistaminen on myös paljon työelämän asioiden yhteydessä käytettävä termi. Alihankinnan tavoin myös ulkoistaminen on termi, jota ei löydy itse lainsäädännössä. Ulkoistaminen tarkoittaa yrityksen, sen osan tai tietyn osastotoiminnan siirtämistä ostettavaksi ulkopuoliselta yritykseltä alihankintana. Ulkoistamisessa yritys siirtää aiemmin itse hoitamansa toiminnon ulkopuolisen yrityksen tuotettavaksi. Esimerkiksi siivouspalvelut tai yrityksen ravintolan ylläpito ovat hyvin usein ulkoistettuja. (Elomaa 2011, 52.)

Ulkoistaminen vaikuttaa lähes poikkeuksetta ensisijaisesti toimintojaan ulkoistavan työnantajan omiin työntekijöihin. Työntekijän jatko yrityksen palveluksessa on usein kysymysmerkki: jatkuuko työsuhde ja jos jatkuu, niin millaisilla ehdoilla. Ulkoistamisen myötä työntekijä saattaa joutua siirtymään tutusta työpisteestään muualle. Ulkoistaminen onkin työmarkkinailmiönä haastava ja hyvin kiistanalainen toimenpide. Ulkoistamisen myötä yritys voi keskittyä ydinosansaamiseen, jolloin tehokkuus nousee, toisaalta ulkoistamiseen liittyy työntekijöiden kannalta aina huoli omasta työpaikasta. (Elomaa 2011, 54–55.)

3 TYÖNOHJAUS

Tässä luvussa kerron työnohjauksesta ja sen eri muodoista. Lisäksi käsittelen työnohjaukseen olennaisesti liittyviä tekijöitä, kuten perehdyttämistä ja työskentelymotivaatiota.

Työnohjaus on niin moni-ilmeistä, että sille ei ole olemassa tarkkaa ja kaiken kattavaa määritelmää, jossa voitaisiin ottaa huomioon kaikki tekijät, siksi sille onkin useita eri määritelmiä. Työnohjaus voidaan kuitenkin määritellä ohjattavan oman työn tutkimiseksi ja arvioimiseksi, sekä kehitykseksi, joka tapahtuu koulutetun ohjaajan avulla. (Paunonen-Ilmonen 2001, 11.) Työnohjaus kohdistuu eri ammattialoilla niin erilaisiin ilmiöihin, että sen määrittelyyn ei ole vain yhtä tapaa. Tämän vuoksi eri ammattialoilla on kehitetty erilaisia työnohjauskäytäntöjä. (Karvinen-Niinikoski, Rantalaiho & Salonen 2007, 23.)

Työnohjaus sisältää työtehtävien yksityiskohtaista selvittämistä sekä niiden riittävää harjoittelua. Työnohjaus on myös ennaltaehkäisevää työsuojelua, sillä opastuksen avulla työntekijä oppii tunnistamaan sekä ennakoimaan vaaratilanteita. (Eräsalo 2011, 67–68.) Työnohjaus on työhön ja omaan työrooliin liittyvien tunteiden ja kokemusten sekä kysymysten tulkitsemista. Työnohjauksessa ohjattava pohtii suhdettaan työhönsä ja työnohjaaja auttaa häntä näkemään itsensä ja työnsä entistä tarkemmin. Työnohjaus on vuorovaikutusta, jossa sekä ohjaaja että ohjattava oppivat toisiltaan. Parhaimmillaan työnohjaus auttaa kasvamaan ja kehittymään ammatillisesti sekä rakentamaan omaa ammatti-identiteettiä. (Paunonen-Ilmonen 2001, 31.)

Työnohjausta voidaan jäsentää työn kohteen mukaan. Ensisijaisesti tarkastelussa on ohjattavan asiakas, yksittäinen henkilö, ryhmä tai työyhteisö. Toiseksi, tarkastelun kohteena voivat olla työnohjauksessa olevan työntekijän työmenetelmät. Esimerkiksi esimiehen työnohjauksessa mietitään ohjattavan käyttämiä johtamismenetelmiä sekä niiden toimivuutta työyhteisössä. Kolmantena kohteena voi olla ohjattavan suhde asiakkaisiinsa ja neljäntenä tarkkailussa on ohjattavan sisäinen maailma

sekä hänen toimintaympäristönsä. Sisäistä maailmaa tarkkailtaessa on kuitenkin huomioitava työnohjaussuhteen luottamuksellisuus, sillä siitä riippuu, mitä ohjattava voi työnohjaajalleen kertoa. (Onnismaa 2007, 91.) Perinteisesti yksi työnohjauksen keskeisimmästä tavoitteista on aina ollut persoonallisuuden kehitys kohti kypsempää ammattipersonallisuutta, joka koetaan eräänlaisena ammatillisena huipentumana. Ammatinhallinnan kehityksessä tärkeintä on työn mielekkyys sekä motivaation kehitys. (Karvinen-Niinikoski, Rantalaiho & Salonen 2007, 98–99.)

Työnohjaus näyttelee suurta roolia esimiehen sekä koko henkilökunnan arjessa. Työnohjaus voidaan jakaa kolmeen eri tasoon. Välitön ohjaus on usein ensimmäinen vaihe uusia työntekijöitä perehdyttäessä ja opastettaessa. Tällöin esimies on läsnä ohjattavan vierellä opastaen hänen toimintaansa. Välittömän ohjauksen tarve riippuu paljolti työntekijän osaamisesta ja taustasta. Esimerkiksi opiskelijat tarvitsevat harjoitteluaan suorittaessaan usein melko paljon välitöntä ohjausta. Usein ajatellaan, että esimies vastaa työnohjauksesta, mutta hän voi delegoida homman myös toiselle työntekijälle. Usein ohjaaja onkin joku muu kuin esimies itse, sillä esimies ei välttämättä tee niin paljon suorittavaa työtä kuin muu henkilökunta, eikä näin ollen ole koko ajan arkisissa toimissa läsnä. (Eräsalo 2011, 123.)

Ohjausvalmius ei sen sijaan edellytä ohjaajan jatkuvaa läsnäoloa. Ohjaaja on kuitenkin koko ajan tilanteen tasalla ja ohjattava voi pyytää apua tarvittaessa tai vastaavasti ohjaaja voi puuttua tilanteeseen, mikäli hän havaitsee työskentelyssä ongelmia. Ohjattavan itsenäisyys kasvaa osaamisen lisääntymisen myötä, siksi ohjaajan tulee olla kannustava ja rohkaista työntekijää selviytymään uusista tilanteista itsenäisesti. (Eräsalo 2011, 123.)

Tavoiteohjaus pohjautuu yrityksen kokonaistavoitteisiin, jotka sisältävät osasto- tai yksikkökohtaiset tavoitteet, joihin taas perustuu työntekijäkohtaiset yksilölliset tavoitteet. Tällöin työntekijät toimivat itseohjautuvasti sekä osaavat tarvittaessa tehdä korjaavia toimenpiteitä ilman esimiestä. Esimies seuraa tuloksien toteutumista yhdessä alaistensa

kanssa. Liian usein tuloksia tarkasteltaessa kohteena on vain taloudellinen tulos, vaikka sen ohella tulisi tarkastella myös asiakastyytyväisyyttä ja työntekijän tyytyväisyyttä sekä hänen kehitystään. Antamalla päätösvaltaa alaisilleen, esimies ei pelkästään osoita luottamustaan vaan samalla hän myös usein motivoi työntekijöitään. (Eräsalo 2011, 123.)

Hyvällä työnohjaajalla on kyky herättää oppijassa omia kysymyksiä sekä tarvetta hankkia niihin vastauksia eli harjaannuttaa hänessä ajattelun ymmärryksen valmiuksia. Työnohjauksen välilliseksi tavoitteeksi voidaankin asettaa aktiivinen oppiminen ja itseohjautuvuus, jotka kehittyvät ohjaajan ja ohjattavan keskinäisen vuorovaikutuksen myötä. (Ojanen 2009, 31). Yksi työnohjauksen perusperiaatteista on, että ohjattava voi itse valita työnohjaajansa. Myös ohjaaja valitsee ohjattavansa sopivuusperiaatteiden mukaan. Periaatteen taustalla on, että työnohjauksen luottamuksellinen ja tasavertainen vuorovaikutussuhde onnistuu parhaiten, kun ohjattava voi luottaa työnohjaajansa ammattitaitoon ja ohjaajan sekä ohjattavan persoonalliset ominaisuudet kohtaavat. Tätä perusperiaatetta ei kuitenkaan ole aina mahdollista toteuttaa. (Paunonen-Ilmonen 2001, 64.) Hyvällä työnohjaajalla on kokemusta ja kykyä kantaa ammatillista vastuuta. Hän osaa painottaa vastavuoroisuutta työnohjaussuhteessa, ja lisäksi hänellä on positiivinen näkemys ohjattavastaan kasvavana ja kehittyvänä ihmisenä. Voidakseen motivoida ohjattavaansa, on myös työnohjaajalla oltava halu kehittää jatkuvasti omaa ammattitaitoaan. (Karvinen-Niinikoski ym. 2007, 200–201.)

Työnohjaus on koko ajan yhä suurempi osa työntekijän arkea, sillä työnantajat hakevat tänä päivänä palvelukseensa ”moniosaajia” ja ”hyviä tyyppejä”, enää ei haeta vain ammattilaisia. Oletettua kehityskelpoisuutta arvostetaan lähes enemmän kuin työhistoriaa. Ammattilaiset ovat usein jopa liian perehtyneitä ja kiintyneitä työhönsä pystyäkseen reagoimaan nopeasti muuttuviin vaatimuksiin. Vain yhteen ongelmaan perehtyminen on suuri taakka. Joustavan organisaation ihannetyöntekijä tulee toimeen erilaisten ihmisten kanssa, pystyy työskentelemään lyhytaikaisissa tiimeissä ja unohtaa oman työhistoriansa. Näitä ominaisuuksia vaaditaan

myös vuokratyöntekijöiltä, sillä he saattavat työskennellä viikon aikana useassa eri yrityksessä tai yhdessä yrityksessä vain tietyn sesongin ajan. On toki myös hyvin tärkeää, että vakituiset työntekijätkin omaavat näitä piirteitä, etenkin yrityksissä, joissa käytetään usein vuokratyöntekijöitä. Vuokratyöntekijät saattavat vaihtua viikoittain, joten vakituiset työntekijät joutuvat työskentelemään monenlaisten ihmisten kanssa ja tarvittaessa myös opastamaan heitä. (Onnismaa 2007, 118.)

3.1 Motivaatio

Yksi työnohjauksen avainsanoista on motivaatio. Motivaatiolla tarkoitetaan kykyä löytää niitä syitä tai vaikutteita, joilla saadaan ihmiset toimimaan halutulla tavalla. On tärkeää, että ohjaaja on myönteinen ja osaa innostaa työntekijöitään, jotta toiminta on tehokasta, jolloin yhteisten tavoitteiden saavuttaminen on mahdollista. Motivaatiota vahvistettaessa on yksilön huomioon ottaminen ensisijaisen tärkeää. Yksilölliseen huomiointiin kuuluu oikeanlainen työnohjaus: toiset kaipaavat enemmän ohjausta, kun taas toiset haluavat saada mahdollisimman vapaat kädet. Työpaikoissa käytettävät vuokratyöntekijät tuovat oman haasteensa työmotivaatioon vaikuttamiseen. Työntekijän motivoitumista tulee ohjata sekä henkilöstöpalvelu- että käyttäjäyrityksessä. Henkilöstöpalveluyrityksen tehtävänä on saattaa yhteen työntekijä ja yritys, jotka vastaavat mahdollisimman hyvin toistensa odotuksia ja vaatimuksia. Käyttäjäyrityksen taas tulee tarjota työntekijälle motivoitumiseen otollinen työympäristö. Työnohjaus on iso osa työntekijöiden arkea yrityksissä, joissa käytetään vuokratyövoimaa. Yrityksissä saattaa vierailta viikoittainkin eri vuokratyöntekijöitä, joten on tärkeää, että yrityksen työntekijät ymmärtävät työnohjauksen tärkeyden. Mikäli vuokrattu työntekijä kokee, ettei ole hyväksytty muiden keskuudessa tai ettei hän saa tarvitsemaansa opastusta, voi hänen motivaationsa laskea nopeasti. Tämä on huono asia niin vuokraavalle yritykselle kuin työntekijälle itselleenkin. (Eräsalo 2011, 123–125.)

3.2 Perehdyttäminen

Varsinaista työnohjausta edeltää aina työhön perehdyttäminen. Kun työsopimus on allekirjoitettu, on aika tutustuttaa uusi työntekijä organisaation toimintatapoihin. Tätä prosessia kutsutaan perehdyttämiseksi. Perehdyttäminen on keino, jolla saadaan uusi työntekijä nopeammin tuottavaksi ja näin ollen hänen rekrytoimisestaan tulee kannattavaa. Perehdyttämisen avulla työntekijä oppii tuntemaan työpaikkansa, sen toimintatavat, liikeidean sekä työtoverit ja asiakkaat. Työnohjauksessa taas perehdytettävä oppii tuntemaan omaan työhönsä liittyvät työtehtävät sekä odotukset. Useat vuokratyöläiset ovat valitelleet, että perehdytys on usein vajavaista tai se on jäänyt pelkästään työnopastuksen tasolle. Useimmiten syynä tähän perehdyttämisen puutteeseen on yksinkertaisesti ajanpuute. (Kjelin & Kuusisto 2003, 13–14.)

Perehdyttäminen ei tarkoita vain perinteistä muutaman tunnin tai muutaman päivän kestävästä koulutuksesta, vaan se on moniulotteinen tapahtuma, joka sisältää suunniteltujen elementtien lisäksi myös organisaation ihmisten spontaania toimintaa. Perehdyttäminen luo uudelle tulokkaalle pohjan, jonka avulla hän työskentelee organisaatiossa ja sen avulla hän myös luo omat tavoitteensa ja visionsa, joita kohden hän pyrkii kulkemaan. Perehdyttäminen on aina prosessi, joka alkaa heti ensimmäisistä kontakteista uuden tulokkaan sekä organisaation välillä. Sen sijaan on haastavaa määritellä sitä, milloin perehdyttäminen oikeastaan päättyy. Prosessille ominaista on kuitenkin se, että siihen liittyy aina jokin muutos: se alkaa jostakin tilasta ja päättyy toiseen tilaan. (Kjelin & Kuusisto 2003, 14.)

Yrityksessä olisi tärkeää selvittää perehdyttämisen vähimmäistarve eri näkökulmista. Yrityksen tulisi määrittää, mitä jokaisen työntekijän ja yrityksen nimissä tai tiloissa työskentelevän henkilön pitäisi yrityksestä tietää ja mitä häneltä odotetaan. Tämä koskee kaikkia, niin yrityksen omia työntekijöitä, tilapäisiä vuokratyöntekijöitä, kuin ulkoistettuja palveluita suorittavia työntekijöitäkin. (Eräsalo 2011, 60.) Vaikka perehdytystä

pidetään tärkeänä, se on silti yksi laiminlyödyimmistä prosesseista yrityksissä. Useimmiten perehdytys jää hyvin vähäiseksi, kun työntekijä on kokenut ja hänen odotetaan jo osaavan työnsä. Esimerkiksi johto- ja esimiestehtävissä perehdytyksen tärkeys usein unohtuu. Huolimatta siitä, kuinka paljon työkokemusta työntekijä omaa, on perehdytys aina tärkeää, kun tullaan uuteen työympäristöön. Organisaation toimintatapoja ei kokeneinkaan tulokas opi tuntemaan muutoin kuin perehdyttämisen kautta. (Kjelin & Kuusisto 2003, 14–15)

Vaikka hyvän perehdyttäjän odotetaan olevan kohtuullisen kokenut työntekijä, hän ei saa olla liian aloilleen asettunut, vaan hänen tulee muistaa, miltä tuntuu aloittaa uudessa ympäristössä, jotta hän voi asettua perehdytettävän asemaan. Perehdyttäjäksi ei kannata valita vain yhtä henkilöä organisaatiosta, vaan optimaalisinta olisi, että koko työyhteisö osallistuu perehdyttämiseen vuorollaan. Kuten työnohjaajalta, myös perehdyttäjältä vaaditaan aikaa ja motivaatiota, jotta lopputulos olisi onnistunut. Hyvä perehdyttäjä luo aluksi kokonaiskuvan ja kertoo, mitä asioita hän on suunnitellut käyvänsä läpi, ja kuinka hän aikoo toteuttaa perehdytyksen. Hyvällä perehdyttäjällä on koko ajan tuntuma perehdytettävänsä, mutta kuitenkin hän antaa paljon omaa tilaa ja vapautta toimia itsenäisesti, jotta perehdytettävä oppisi tehokkaammin. Hyvällä perehdyttäjällä on myös kyky kuunnella. Hyvä perehdytystilanne vaatii joskus pysähtymistä ja keskustelua, jotta saataisiin tärkeää vuorovaikutusta osapuolien välille. Lisäksi tulokkaalle tulee luoda aktiivinen rooli, jossa hän asettaa itselleen tavoitteita ja on näin mukana myös suunnittelemassa perehdyttämistensä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 195–197.)

3.2.1 Mentorointi

Mentorointi työelämäohjauksessa on vakiintunut kansainvälisesti, mutta Suomessa se on vielä suhteellisen uusi käytäntö, joskin sen suosio Suomessakin on koko ajan kasvamaan päin. Mentori on yleensä ammatillisesti kokenut ja arvostettu henkilö organisaation sisällä.

Arvostuksestaan ja osaamisestaan huolimatta mentorilla ei välttämättä ole organisaatiossa sen enempää valtaa kuin mentoroitavallakaan. (Kjelin & Kuusisto 2003, 228.) Mentori on sitoutunut ohjaamaan ja tukemaan aktoreiden eli mentoroitavien henkilöiden ammatillista kehitystä.

Perinteisissä määritelmissä on nostettu esille ikä: mentori on aina vanhempi kuin aktori. Ohjattavan ajatellaan siis olevan uraansa aloittava, uusi työntekijä, joka tarvitsee perehdytystä. Mentorin taas ajatellaan olevan kokenut, vanha tekijä. Hän voi olla esimerkiksi opettaja, neuvoja, tukija tai isäntä. (Onnismaa 2007, 84–85.)

Vaikka mentorointi tulee usein esille työnohjauksesta puhuttaessa, eroavat ne toisistaan kuitenkin jonkin verran. Työnohjaus eroaa mentoroinnista muun muassa siten, että työnohjaaja ei aina ole välttämättä saman alan asiantuntija, vaan hän on juurikin ohjaukseen perehtynyt, koulutettu henkilö. Toisin kuin mentoroinnissa, työnohjauksessa ei myöskään aina anneta neuvoja, minkä vuoksi se sopii hyvin tilanteisiin, joissa henkilöllä on jo aiempaa työkokemusta, mutta hän mahdollisesti on uudessa tilanteessa, jossa hän ei voi pohtia omaa rooliaan tai tuntemuksiaan organisaation sisällä. Esimerkiksi johtotehtävissä on tällainen tilanne lähes aina. (Kjel & Kuusisto 2003, 229.)

Mentori ja työssä oppimisen ohjaaja eivät ole synonyymeja keskenään, vaikka niissä onkin paljon samoja piirteitä, ja niistä puhutaan usein samassa yhteydessä. Niiden työtapojen tarinat poikkeavat toisistaan kuitenkin paljon. Mentoroinnissa korostetaan usein henkilökohtaista vuorovaikutusta, kun taas työssäoppiminen keskittyy selvemmin organisaatioiden toimintatapojen ja yhteistyökäytäntöjen kehittämiseen. Kaikissa työelämän tutkinnoissa on määriteltynä ammattitaitovaatimukset, joiden pohjalta suunnitellaan tavoitteellista opiskelua, johon kuuluu myös työssä oppiminen. Työssä oppimisen tavoitteet ja tehtävät voidaan määritellä vasta sitten, kun opiskelijan henkilökohtainen osaaminen on kartoitettu ja työpaikan tehtävät sekä niiden organisointi on analysoitu. Työssä oppiminen on kokemuksellista, ja kokemus muuttuu tiedoksi ja tieto käytännöksi. (Onnismaa 2007, 88–89.)

3.2.2 Kisälli-oppipoikamalli

Mentorointiajattelun taustalla on vanha mestari-kisälli-oppipoikamalli. Vanhan ajan käsityöläismestarin saama arvostus säilyi ja periytyi aina uusille käsityöläispolville. Mestarin oppiin pääsy ei kuitenkaan taannut vielä, että oppipojastakin tulisi mestari. Tuolloin oppipojan isän sosiaalisella asemalla oli suuri merkitys oppijan menestykseen. Oppimisjakson alkaessa osapuolet tekivät sopimuksen, jossa mestari sitoutui tarjoamaan opetuksen lisäksi oppipojalle kodissaan majapaikan, ruoan sekä vuotuisen vaaterahan. Vastineeksi oppipoika lupasi olla kuuliainen, rehellinen ja ahkera työntekijä. Mestarin velvollisuutena oli valvoa kisällien ja oppipoikien käyttäytymistä ja pitää yllä kuria. Oppipoikien ruumiillinen kuritus olikin tavallista entisaikaan. (Onnismaa 2007, 87.)

Toisin sanoen mallilla tarkoitetaan oppimisympäristöä, jossa opiskelija osallistuu aluksi työhön oppipoikana ja seuraa varttuneempien ja kokeneempien työskentelyä. Harjoittelija osallistuu työhön asteittain, saaden koko ajan hieman enemmän vastuuta, kunnes hän on lopulta edennyt siihen pisteeseen, että hänestä tulee täysivaltainen ammatinharjoittaja. Mestari-kisälli-oppipoikamallille keskeistä on juurikin kokeneempien tekijöiden mallista suorittaminen, itse tekeminen sekä harjoittelijoiden ja ammattilaisten välinen vuorovaikutus. Perinteisesti tämä oppipoikamalli on kuulunut moniin käsityöammattikoulutuksiin, kuten esimerkiksi suutarien ja räätälien koulutuksessa mutta myöhemmin mallia on sovellettu myös joissakin korkean koulutuksen vaativissa professionaalisissa ammateissa, joista yhtenä esimerkkinä voidaan mainita lääkärikoulutus. (Eteläpelto & Tynjälä 2005, 168–169.)

Organisaatioiden henkilöstökoulutuksen tai ammatillisen lisäkoulutuksen mentoroinnissa vanha mestari-kisälli-oppipoikamalli ei ole toimiva. Mentorointi on lähinnä vertais- tai kollegaohjausta, sillä koulutukseen osallistuvat voivat vanhempia tai ammatillisesti yhtä päteviä kuin heidän mentorinsa. Mentorin kuului myös aiemmin toimia ammatillisena roolimallina, mutta nykyään painotetaan, että mentoroitavan tulisi kehittää

omaa persoonallista osaamistaan sen sijaan, että tekisi kaiken kuten mentorinsa. (Onnismaa 2007, 88.)

4 TUTKIMUKSEN SUUNNITTELU JA TOTEUTUS

Tässä luvussa kerron valitsemastani tutkimusmenetelmästä ja siitä, kuinka toteutin tutkimukseni. Opinnäytetyöni tavoitteena on selvittää, kuinka vuokratyövoiman käyttö vaikuttaa ravintolan vakituisten henkilökunnan työtapoihin sekä työskentelymotivaatioon. Haluan selvittää, kuinka vakituiset työntekijät suhtautuvat yleisesti vuokratyöntekijöihin ja pidetäänkö vuokratyövoiman käyttöä hyvänä asiana vai koetaanko se negatiivisena asiana. Lisäksi haluan saada selville, kuinka suuressa roolissa työnohjaaminen on vakituisten työntekijöiden päivittäisessä työssä.

4.1 Tutkimussuunnitelma

Olen valinnut opinnäytetyöhöni kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen ja tutkimusmuotona aion käyttää teemahaastattelua. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa pyritään näkemään tutkimuskohde mahdollisimman kokonaisvaltaisesti ja aineiston koonti tapahtuu luonnollisissa, todellisissa tilanteissa. Yleisesti todetaan, että kvalitatiivisen tutkimuksen avulla pyritään ennemminkin löytämään tai paljastamaan tosiasioita, kuin todentaa jo olemassa olevia totuuksia. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkija luottaa enemmän omiin havaintoihinsa sekä keskusteluihin. On tärkeää, että tutkittavien näkökulmat sekä äänet pääsevät esille. Tutkija pyrkii paljastamaan odottamattomia seikkoja, tutkija ei myöskään ole se, joka määrää, mikä on tärkeää tietoa. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 160–165.)

Haastatteluni sisälsi kolme teemaa, jotka lähetin haastateltavilleni etukäteen sähköpostilla (LIITE 1), jotta he voisivat halutessaan valmistautua haastatteluani varten. Minun oli hieman vaikea tietää etukäteen, kuinka kauan haastatteluihin menisi aikaa, joten varasin aikaa noin puoli tuntia jokaista haastateltavaa kohden, jotta aika ei ainakaan loppuisi kesken. Kun sain tehtyä kaikki haastattelut, litteroin ne.

Haastattelen yhdeksää työntekijää, kolmesta eri Scandic-ketjun hotellista: Lahdesta, Riihimäeltä sekä Tampereelta. Haastateltavien joukossa on sekä miehiä, että naisia ja he työskentelevät erilaisissa ravintola-alan tehtävissä. Joukossa on niin keittiöhenkilökuntaa, kuin tarjoilijoitakin. Lisäksi halusin haastatella myös ainakin yhtä ravintolapäällikköä, jotta saisin vastauksia myös esimiesasemassa työskentelevältä ihmiseltä, jonka näkemykset saattavat olla hyvinkin erilaisia ja laaja-alaisempia kuin hänen alaisillaan.

Aluksi suunnitelmissani oli haastatella vain Scandic Lahden ravintolahenkilökuntaa, mutta keskusteltuani opinnäytetyöohjaajani kanssa, päädyin haastattelemaan työntekijöitä myös muista Scandic-hotelleista, sillä Scandic Lahden ravintolassa vakituksia työntekijöitä on niin vähän. Ensin suunnittelin haastattelevani Lappeenrannassa sijaitsevan Scandic Patrian henkilökuntaa, sillä Lahdella on yhteinen hotellin johtaja kyseisen yksikön kanssa. Pian kuitenkin selvisi, että Patriassa ei käytetä vuokratyövoimaa laisinkaan, joten oli mietittävä muita vaihtoehtoja.

Kaksi muuta Scandic-hotellia valikoitui tutkimukseeni keskustellessani hotellin johtajamme kanssa. Halusin toisen yksikön olevan samankaltainen kuin Lahden hotelli ja toisen taas halusin olevan täysin erilainen, huomattavasti suurempi yksikkö kuin Scandic Lahti. Halusin erilaisia yksiköitä, jotta näkisin, onko vuokratyövoiman käytössä eroja suuren ja pienemmän yksikön välillä ja onko hotellin sijainnilla tai koolla minkäänlaista vaikutusta vuokratyövoiman käyttöön. Hotellin johtajamme ehdotti toiseksi haastattelukohteeksi Järvenpään Scandicia, sillä se on samankaltainen ja suunnilleen samankokoinen yksikkö kuin Scandic Lahti. Pohtiessamme yhdessä esimieheni kanssa, mikä voisi olla hyvä vaihtoehto kolmanneksi haastattelukohteeksi, nousi keskusteluissamme lähes välittömästi esille Tampereen yksikkö.

Sain kahden Tampereella sijaitsevan Scandicin yhteystiedot, joista päädyin täysin sattumanvaraisesti valitsemaan Scandic Rosendahlin. Hotellinjohtajamme hankki minulle eri yksiköiden ravintolapäälliköiden yhteystiedot ja otin välittömästi yhteyttä sekä Tampereelle että

Järvenpäähän. Tampereen Scandic Rosendahlin ravintolapääällikköön otin yhteyttä puhelimitse ja löysimme heti sopivan päivän haastatteluja varten. Järvenpään Scandicin ravintolapääällikölle lähetin sähköpostia, sillä hänen puhelinnumeroaan minulla ei ollut. Järvenpäästä en kuitenkaan koskaan saanut vastausta, joten päädyin ottamaan yhteyttä Riihimäen Scandiciin, sillä se on samantyyppinen kuin Scandic Lahti, joskin hiukan pienempi yksikkö. Riihimäeltä sainkin vastauksen välittömästi ja saimme sovittua haastattelupäivän molemmille osapuolille sopivan haastattelupäivän.

Halusin haastateltavakseni sekä sali- että keittiöhenkilökuntaa, jotta saisin erilaisia näkökulmia aiheeseen. Olen omassa työpaikassani huomannut, että vuokratyövoiman käyttö on huomattavasti erilaista keittiön puolella kuin salissa. Lisäksi halusin haastateltavakseni ainakin yhden ravintolapääällikön, jotta saisin myös esimiehen mielipiteitä ja näkökulmia vuokratyövoiman käyttöön. Halusin selvittää, eroavatko eri asemassa työskentelevien näkemykset toisistaan merkittävästi. Muutoin haastateltavat valikoituivat sattumanvaraisesti. Haastateltavat valikoituivat lähinnä sen mukaan, ketkä sattuvat olemaan työvuorossa ennakoon sovittuna haastatteluajankana. Esitin ravintolapääälliköille vain toivomuksen, että haluaisin mieluiten haastateltavia sekä salin- että keittiön puolelta, muutoin jätin haastateltavien valinnan henkilökunnan päätettäväksi. Haastatteluajat sovimme ravintoloiden omien aikataulujen mukaan ehdottamallani viikolla.

Aluksi suunnitelmissani oli tehdä haastattelut Scandic Lahtea lukuun ottamatta puhelimitse tai Skypen välityksellä, mutta haastattelujen tullessa ajankohtaisemmaksi mieleni kuitenkin muuttui. Ajattelin, että haastateltaville olisi kaikkein vaivattominta, jos menisin paikan päälle haastattelemaan heitä. Vaikka hotelleihin matkustaminen veisi hieman enemmän aikaani, oli se itsellenikin mielekkäämpi vaihtoehto, sillä haastattelemisen tuntui luontevammalta kasvotusten. Siinä vaiheessa kun varmistui, että saisin töistä viikon ”opinnäytetyöloman”, päätin matkustaa hotelleihin paikan päälle tekemään haastatteluni, sillä aikataulukkaan ei tuottanut minulle ongelmia. Päätin nauhoittaa kaikki haastattelut, jotta voisin keskittyä muistiinpanojen tekemisen sijaan paremmin itse

haastatteluihin. Kysyin tietysti jokaiselta haastateltavaltani erikseen vielä luvan nauhoitukseen. Sen lisäksi, että nauhoitin haastattelut, tein samalla myös pieniä, yksinkertaisia muistiinpanoja, siltä varalta, että nauhoituksissa ilmenisi jotakin teknisiä ongelmia.

4.2 Teemahaastattelu

Haastattelu on yksi käytetyimpiä tiedonkeruumuotoja. Joustavuutensa ansiosta haastattelu sopii moniin erilaisiin tutkimustarkoituksiin.

Haastattelussa ollaan suorassa kielellisessä vuorovaikutuksessa tutkittavan kanssa, joten tutkijan on mahdollista selvittää vastausten taustalla olevia motiiveja ja saada näin ollen laajempi kokonaiskuva.

Toisaalta taas tämä haastattelun laaja-alaisuus mainitaan myös huonona puolenä, sillä haastatteluaineiston litterointi eli purkaminen on hidasta ja analysointi sekä tulkinta ovat hankalia, koska valmiita malleja ei ole saatavilla. Haastattelu kokonaisuudessaan on muutoinkin haastavaa ja se vie paljon aikaa: haastattelusta sopiminen, haastateltavien etsiminen sekä itse haastattelun toteutus vievät runsaasti aikaa. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 34–35.)

Päädyin käyttämään tutkimusmenetelmänä teemahaastattelua, sillä halusin saada mahdollisimman kattavia vastauksia, joten minkäänlainen kyselylomake ei tuntunut minusta hyvältä vaihtoehdolta. Teemahaastattelu nousi esille lähes välittömästi etsiessäni erilaisia tutkimusmenetelmiä.

Teemahaastattelun avulla on mahdollista saada hyvinkin laajoja vastauksia, sillä haastateltavat voivat tuoda itse esille hyvinkin erilaisia näkökulmia aiheeseen liittyen, koska vain aihealueet ja teemat ovat rajattuja, mutta teemahaastattelussa kysymyksiä ei ole tarkoin muotoiltu.

Teemahaastattelu on puolistrukturoitu haastattelu, mikä tarkoittaa sitä, että kysymykset ovat kaikille samat, mutta vastauksia ei ole sidottu vastausvaihtoehtoihin, vaan haastateltavat vastaavat kysymyksiin omin sanoin. Puolistrukturoitu haastattelu nähdään niin, että kysymykset on ennalta määrätty, mutta haastattelijalla voi vaihdella niiden sanamuotoa. Teemahaastattelulle ominaista on se, että yksityiskohtaisten kysymysten

sijaan haastattelu etenee tiettyjen keskeisten teemojen varassa. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 47–48.)

5 TUTKIMUKSEN TULOKSET JA NIIDEN ANALYSOINTI

Tässä luvussa esittelen tutkimukseni tulokset. Tutkimuksessani halusin selvittää vuokratyövoiman käytön vaikutusta ravintolan vakituisen henkilökunnan työskentelytapoihin. Lisäksi halusin selvittää kuinka vakituiset työntekijät suhtautuvat vuokratyövoiman käyttöön omissa työpaikoissaan. Tämän lisäksi halusin kartoittaa työnohjauksen roolia työntekijöiden päivittäisessä työssä.

Varasin haastatteluihin paljon aikaa, mutta toisin kuin olin ajatellut, haastatteluihin menikin aikaa vain keskimäärin viitisen minuuttia. Haastatteluajat vaihtelivat kolmesta minuutista noin kymmeneen minuuttiin. Koska haastattelut sujuivat niin nopeasti ja jouhevasti, oli haastateltavia hieman enemmän kuin olin alun perin suunnitellut. Scandic Lahdessa sekä Scandic Riihimäellä haastattelin kolmea työntekijää, kuten oli tarkoituskin, mutta Scandic Rosendahllissa haastateltavia olikin viisi, sillä haastattelut sujuivat niin nopeasti ja paikalla oli vierailuni aikaan paljon työntekijöitä. Haastateltavia kertyi siis yhteensä 11. Heistä kolme on keittiötyöntekijöitä, kaksi ravintolapäällikköä ja loput kuusi heistä ovat tarjoilijoita.

Tietoperustani sekä tutkimuksen tulokset tukivat toisiaan hyvin. Vaikka haastateltavia oli vain 11, oli aineisto luotettavaa ja saturaatiopiste saavutettiin jo melko aikaisessa vaiheessa, kun lähes puolet haastatteluista oli vielä tekemättä. Kaiken kaikkiaan haastattelut osoittivat, että vuokratyövoiman käyttöön suhtaudutaan positiivisesti ja että se on Scandicin kaltaisessa yhtiössä välttämättömyys. Työnohjauksen rooli työntekijöiden työssä on melko vaihtelevaa riippuen siitä, onko ravintolassa työharjoittelijoita tai vuokratyöntekijöitä, jotka työskentelevät kyseisessä ravintolassa harvoin, tai jos he ovat vuorossa ensimmäistä kertaa. Jokaisessa kolmessa ravintolassa vuokratyövoimaa käytetään lähes päivittäin, mutta vuokratyöntekijöiden määrät vaihtelevat suuresti. Pienemmissä yksiköissä, Scandic Lahdessa ja Scandic Riihimäellä työvuorossa on samanaikaisesti yhdestä kolmeen vuokratyöntekijää, riippuen hotellin asukasmäärästä sekä ravintolassa tai kokoustiloissa

järjestettävistä tilaisuuksista. Huomattavasti suuremmassa Scandic Rosendahlessa taas saattaa olla jopa 70 vuokratyöntekijää kerralla, mikäli ravintolassa järjestetään jokin isompi tilaisuus.

5.1 Haastateltavien taustatiedot

Sain haastateltavakseni sekä keittiö- että salipuolen henkilökuntaa, kuten toivoin. Lisäksi haastateltavien joukossa oli myös kaksi ravintolapäällikköä, joten tämänkin osalta saavutin tavoitteeni. Joukossa oli myös useampi vuoro esimies. Haastateltavien keski-ikä oli noin 41 vuotta. Haastateltavistani kolme oli alle 30-vuotiaita, jotka kaikki ovat lapsettomia. Kahdella haastateltavalla on pieniä lapsia. Suurin osa haastateltavistani on työskennellyt ravintola-alalla kauan, jopa 20–35 vuotta. Olenkin tyytyväinen haastattelujeni otantaan, sillä se oli hyvin monipuolinen laajan ikäjakauman sekä erilaisten työasemien ansiosta. Alla olevassa taulukossa (TAULUKKO 1) näkyy tarkemmin haastateltavien sukupuoli- ja työtehtäväjakauma.

TAULUKKO 1. Vastaaajien sukupuoli- ja työtehtäväjakauma.

ikä	sukupuoli	työtehtävä
23	Nainen	Vuoro esimies (sali)
25	Nainen	Vuoro esimies (sali)
40	Nainen	Salivastaava
34	Mies	Tarjoilija
50+	Nainen	Tarjoilija
50+	Nainen	Tarjoilija
39	Mies	Ravintolapäällikkö
50+	Nainen	Ravintolapäällikkö
26	Nainen	Kokki
42	Mies	Kokki
50+	Nainen	Vuoro esimies (keittiö)

5.2 Työnohjauksen rooli vakituisten työntekijän arjessa

Haastattelussani selvisi, että työnohjaamisen rooli vakituisten työntekijöiden päivittäisessä työssä on melko vaihtelevaa. Lähes jokainen päivä on erilainen, joten kukaan ei osannut vain yhtä vastausta kysymykseen antaa, vaan melkein jokainen vastaaja totesi määrän vaihtelevan työvuorojen mukaan. Vuoroesimiesten työssä työnohjaus näkyy huomattavasti enemmän kuin muilla. Lisäksi työnohjauksen määrään vaikuttaa se, onko ravintolassa työharjoittelijoita tai kokemattomampia vuokratyöntekijöitä. Työvuoroissa, joissa on vain ravintolan vakituksia työntekijöitä, työnohjaamista on lähinnä silloin, kun ravintolassa on erilaisia tilaisuuksia, kuten illallisia tai kokouksia. Työnohjaaminen on tällöin kuitenkin lähinnä informaation välittämistä, ja usein enemmänkin keskustelua siitä, kuinka tilaisuuksiin valmistaudutaan ja kuka hoitaa minkäkin osa-alueen. Tämän kaltaista työnohjausta kuuluu lähes jokaisen työntekijän työpäivään, sillä useat haastateltavat mainitsivat vuoronvaihdon yhteydessä tapahtuvan tiedonvälityksen olevan lähes ainoa vakituisten työntekijöiden kanssa tapahtuva työnohjaus.

Eräsalon (2011, 123) mukaan työnohjaus näyttelee suurta roolia esimiehen sekä koko henkilökunnan arjessa. Vastaajista viisi vahvasti asian toteamalla työnohjaamisen olevan suuressa tai melko suuressa roolissa jokapäiväisessä työssään. Yli puolet vastaajista sen sijaan piti työnohjaamisen määrää melko vähäisenä. Tuloksissa eniten yllättivätkin ravintolapäälliköiden vastaukset. Odotus oli, että heidän työssään työnohjaus olisi vielä suuremmassa roolissa kuin mitä se on muiden työntekijöiden arjessa. Todellisuudessa heidän kohdallaan työnohjaaminen on melko vähäistä. Toinen ravintolapäälliköistä työskentelee Scandic Rosendahllissa, joka on huomattavasti suurempi hotelli kuin Scandic Lahti ja Riihimäki. Rosendahlin ravintolapäälliköllä on enemmän työntekijöitä, joten hän ei tee samassa määrin suorittavaa vuoroa kuin toinen haastatteleman ravintolapäällikkö. Suuremman yksikön ravintolapäällikkö kertoi työnohjaamisen jäävän pääosin työntekijöidensä vastuulle. Tämä vahvistikin Eräsalon (2011) näkemyksen siitä, että esimies usein delegoi työnohjauksen alaisilleen.

Toinen ravintolapäälliköistä sen sijaan tekee itse hyvinkin paljon suorittavaa työvuoroa salin puolella, jolloin työnohjaamista on enemmän, mutta hän totesi kuitenkin työnohjaamisen olevan liian pienessä roolissa päivittäisessä työssään. Omiin, vakituisiin työntekijöihin ja heidän työskentelytaitoihinsa luotetaan paljon, jolloin ohjaaminen jää vähäiseksi. Myös vuokratyöntekijöiden kanssa työnohjaaminen jää pieneen rooliin, vaikka sitä tulisi olla enemmän, jotta työn ja palvelun laatu olisi parempaa. Kjelin ja Kuusisto (2003, 15) toteavatkin perehdytyksen jäävän vähäiseksi juurikin silloin, kun kyseessä on kokenut työntekijä, sillä hänen odotetaan osaavan työnsä ilman perehdytystä ja työnohjausta.

5.2.1 Työskentelytavat vuokratyöntekijöiden kanssa

Kysyin haastateltaviltani heidän työskentelytavoistaan vuokratyöntekijöiden kanssa ja tiedustelin, ovatko tavat erilaiset, kuin vakituisten työntekijöiden kanssa työskennellessä. Tässä yhteydessä nousi vahvasti esille niin kutsutut vakituiset extrat ja niiden merkitys ravintolalle. Näillä vakituksilla extroilla tarkoitetaan siis vuokratyöntekijöitä, jotka tekevät useita vuoroja samalle yritykselle. Lähes jokainen haastateltava kertoi, että nämä kyseiset vakituiset vuokratyöntekijät eivät eroa vakituisesta työntekijästä oikeastaan muutoin kuin siten, että he eivät ole virallisesti yrityksen kirjoilla, vaan heidän työnantajanaan toimii vuokratyöfirma.

Jokainen haastateltavista kertoi, että mikäli he työskentelevät uuden vuokratyöntekijän kanssa, eroavat heidän työskentelytapansa lähinnä siten, että heidän työhönsä kuuluu enemmän ohjaamista: on opastettava erilaisten laitteiden käytössä sekä kerrottava ravintolan työskentelytavoista. Kaksi vastaajista mainitsi, että vuokratyöntekijöistä saattaa toisinaan olla enemmän haittaa kuin hyötyä. ”Pahimmassa tapauksessa minun omaa työaikaani menee siihen, että varmistan ja korjailen heidän virheitään”, totesi yksi vastaaja. Eräs vastaajista mainitsi myös, että omaan ulosantiin tulee kiinnitettyä enemmän huomiota kuin vakituisten työntekijöiden kanssa työskennellessä: ”Jos on ihan uusi extra,

sitä ehkä vähän yrittää nätimmin sanoa asiat kuin vakitukselle työntekijälle”.

Yksi vastaajista kertoi työtapojensa olevan erilaiset vuokratyöntekijän kanssa työskennellessä siksi, että hän ei tunne heidän työskentelytapojaan entuudestaan, minkä vuoksi työvuorossa saattaa tulla yllätyksiä, niin positiivisessa kuin negatiivisessakin mielessä. Vuoron aikana saattaa käydä ilmi, ettei vuokratyöntekijä välttämättä osakaan tiettyjä asioita, joiden osaamista pidetään usein itsestäänselvyytenä, tai vastaavasti jollakin vuokratyöntekijällä saattaa olla huomattavasti enemmänkin osaamista, kuin mitä häneltä odotetaan. Vakituisten työntekijöiden työskentelytavat sen sijaan tunnetaan jo etukäteen ja tiedetään kunkin työntekijän vahvuudet, jolloin työtehtävien jakaminen on huomattavasti helpompaa.

Yksi esimiesasemassa oleva vastaaja mainitsi myös, että palautteen antaminen vuokratyöntekijälle on erilaista kuin omalle, vakitukselle työntekijälle. On kiinnitettävä enemmän huomiota siihen, kuinka palaute annetaan.

5.2.2 Vakituisten työntekijöiden suhtautuminen vuokratyöntekijöihin

Jokainen vastaajista suhtautuu vuokratyövoiman käyttöön työpaikallaan myönteisesti ja suurin osa mainitsikin sen olevan välttämättömyys Scandicin kaltaisessa yrityksessä, jossa työvoiman tarve vaihtelee suuresti. Etenkin vakituisten vuokratyöntekijöiden merkitys nousi esille lähes jokaisen haastateltavan kanssa keskustellessani. Kuten Ammattiliitto Prossa (2012) kerrotaan, joustavuus nousi positiivisena asiana esille useassa haastattelussa. Noin yksi kolmasosa vastaajista mainitsi vuokratyöntekijöiden olevan tärkeässä asemassa, jotta saadaan joustavuutta työvuoroihin. Sairauspoissaolojen sekä satunnaisten isompien tilaisuuksien aikaan vuokratyövoima on erittäin tärkeässä asemassa. Vuokratyövoiman käytön kerrottiin tuovan myös joustavuutta vakituksille työntekijöille, joilla on pieniä lapsia, sillä nämä työntekijät voivat tehdä pääasiassa aamuvuoroja, kun vuokratyöntekijät hoitavat iltavuorot.

Vaikka vuokratyövoiman käyttöön suhtaudutaan pääasiassa positiivisesti, kävi ilmi, että tietyt asiat kuitenkin jakavat mielipiteitä. Uusiin vuokratyöntekijöihin suhtauduttiin hieman vaihtelevasti. Muutama haastateltava koki tämän työntekijöiden vaihtelun virkistävänä ja uudet työntekijät ovat heidän mielestään erittäin tervetulleita. Yksi keittiöhenkilökunnan edustaja oli sitä mieltä, että lisäkädet ovat aina tarpeen, vaikka kyseessä olisi kokemattomampikin työntekijä. Haastateltavista kaksi mainitsi vuokratyöntekijöiden suuren vaihtelun vakituiselle henkilökunnalle enemmänkin stressaavana tekijänä, kun joudutaan opastamaan useassa vuorossa samat asiat aina uudelleen. Kahdessa haastattelussa nousi myös esille se, että vaikka vuokratyövoiman käyttö on positiivinen asia, tulisi sitä käyttää vain lisäapuna poikkeustapauksissa. Erään vastaajan mukaan vuokratyöntekijöistä tulee liian helposti osa ravintolan arkea.

Eräsalo (2011, 123) mainitsee motivaation olevan yksi työnohjauksen avainsanoista. Tämän vuoksi tutkimuksen tuloksissa yllättikin, että sana motivaatio ei noussut esille kuin yhdessä haastattelussa. Tämä kyseinen haastateltavakin mainitsi vuokratyöntekijöiden motivaation, mutta vakituisen henkilökunnan motivaatiosta ei puhuttu mitään. Kyseinen vastaaja mainitsi vuokratyöntekijöiden motivaation huonoksi puoleksi. Hänen mukaansa vuokratyöntekijöiltä puuttuu usein sitoutuminen työpaikkaan, joten he tekevät vain pakolliset tehtävät eivätkä välttämättä anna aivan täyttä panosta työlleen, vaikka ammattitaitoa löytyisikin. Työnjälki ei myöskään aina ole välttämättä yhtä laadukasta kuin vakituisilla työntekijöillä. Tikkala (2011) kirjoittaakin Kalevassa vuokratyöntekijöiden motivaation mainittavan usein huonona puolena, sillä haastateltavan mainitsema työn irrallisuus saattaa vähentää joidenkin vuokratyöntekijöiden motivaatiota.

Eräsalo (2011, 45) toteaa henkilöstövuokrauksen olevan myös oiva rekrytointikanava yritykselle. Yksi vastaajista tuki tätä kertomalla, että parhaassa tapauksessa vuokratyöfirman kautta saattaa löytyä ”helmiä”. Esimiesasemassa oleva vastaaja sen sijaan mainitsi tämän asian huonona

puolena vedoten siihen, että työntekijän saaminen oman yrityksen kirjoille on hankalaa, rekrytointimaksujen ja erilaisten sopimusten takia.

Tutkimuksen tulokset osoittavat, että vuokratyövoiman käyttö Scandicin kaltaisessa yrityksessä on välttämätöntä ja se toimii pääasiassa hyvin. Kuten haastatteluissa nousi esille, niin sanotut vakituiset extrat ovat erittäin tärkeässä asemassa, samaan aikaan kuitenkin pitäisi muistaa, että vuokratyöntekijöitä tulisi käyttää vain lisäapuna. Tämä tuottaa hieman haasteita, sillä vakituisia extroja on hankalaa saada, mikäli työtunteja on vain vähän tarjolla ja vuokratyöntekijän tarve on satunnaista.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää vuokratyövoiman käytön vaikutusta ravintolan työntekijöihin. Halusin selvittää, kuinka vuokratyövoiman käyttö vaikuttaa yrityksen vakituisen henkilökunnan työtapoihin ja työskentelymotivaatioon. Lisäksi halusin selvittää, kuinka suuressa roolissa työnohjaaminen on heidän päivittäisessä työssään.

Tutkimusaineiston keräsin teemahaastattelujen avulla. Nauhoitin haastattelut puhelimellani ja saatuani kaikki haastattelut tehtyä litteroin ne. Haastattelin ravintolahenkilökuntaa Scandic Lahdessa, Scandic Rosendahlessa sekä Scandic Riihimäellä. Haastateltavia oli yhteensä 11 ja heidän joukossaan oli sekä miehiä että naisia, jotka työskentelevät erilaisissa ravintola-alan työtehtävissä (TAULUKKO 1).

Tutkimustulokset olisivat ehkä luotettavampia, mikäli olisin haastatellut henkilökuntaa erityyppisistä ravintoloista, nyt haastatteluni keskittyi vain Scandic-hotellien ravintoloihin. Tulokset ovat siis suuntaa antavia. Scandic-hotellien ravintoloiden suhteen tulokset olivat kuitenkin melko luotettavat, sillä haastateltavia kertyi enemmän kuin kymmenen ja saavutin haastatteluissani saturaatiopisteen jo ennen kuin olin haastatellut läheskään kaikkia henkilöitä. Lisäksi luotettavuutta lisää haastatteluotannon laajuus. Haastateltavien joukossa oli paljon eri asemissa olevia työntekijöitä.

Opinnäytetyölle asettamani tavoitteet täyttyivät, ja sain vastaukset tutkimuskysymyksiini. Tutkimukseni osoitti, että vuokratyövoiman käytöllä on melko vähän vaikutusta ravintolan vakituisen henkilökunnan työtapoihin. Uudet vuokratyöntekijät vaikuttavat työskentelytapoihin lähinnä siten, että työnohjaamista on enemmän, kuin vakituisen työntekijän kanssa työskennellessä. Vakituisen henkilökunnan työskentelymotivaatioon vuokratyövoiman käytön ei mainittu vaikuttavan millään tavalla. Työnohjauksen rooli vakituisen henkilökunnan päivittäisessä työssä on vaihtelevaa. Työnohjauksen määrä vaihtelee riippuen siitä, onko ravintolassa harjoittelijoita tai uusia vuokratyöntekijöitä.

Vaihteluista huolimatta hieman alle puolet vastaajista kertoi työnohjaamisen olevan suuressa tai melko suuressa roolissa heidän päivittäisessä työssään. Tutkimustulokset osoittivat, että ravintoloiden vakituinen henkilökunta suhtautuu pääasiassa hyvin positiivisesti vuokratyövoiman käyttöön. Suurin osa vastaajista mainitsi vuokratyövoiman käytön olevan välttämätöntä Scandicin kaltaisessa yrityksessä, jossa työvoiman tarve vaihtelee suuresti. Tutkimustulosten perusteella voi siis todeta, että vuokratyövoiman käytöllä ei ole suuria vaikutuksia ravintolan vakituisen henkilökuntaan.

Tutkimuksen tulokset olivat osittain sellaiset kuin odotinkin, mutta esimerkiksi työnohjaamisen pieni rooli esimiesten työssä oli hieman yllättävää. Lisäksi olin yllätynyt siitä, että kaikki vastaajat suhtautuivat vuokratyövoiman käyttöön niin positiivisella tavalla, haittapuolia mainittiin vain muutama.

6.1 Arviointi

Opinnäytetyö oli prosessina melko haastava. Aikatauluni ei tuntunut pitävän projektin aikana ollenkaan, sillä työnteko vei paljon aikaani sekä energiaani. Tarkoitukseni oli aloittaa opinnäytetyön tekeminen alun perin jo syksyllä 2014, mutta aiheen keksiminen vei aikaa enemmän kuin olin ajatellut. Opinnäytetyöni aihe alkoi hahmottua loppuvuodesta 2014, joten varsinaisen työn tekemisen aloitin tammikuussa 2015. Alku oli kuitenkin haastavaa, eikä työ tuntunut etenevän mihinkään ensimmäisen kuukauden aikana, sillä teoriaosuuden rajaaminen tuotti hieman haasteita alkuun. Kun työn sisältö alkoi vihdoinkin selviämään minulle, ei aikaa tuntunut riittävän opinnäytetyön tekemiseen, sillä työtunteja kertyi koko ajan vain enemmän.

Projektini aikana minulla oli kaksi viikon mittaista lomaa, jolloin sain keskittyä vain ja ainoastaan opinnäytetyöhöni. Näiden kahden viikon aikana opinnäytetyöni edistyiikin enemmän, kuin mitä se oli edistynyt koko aiemman kolmen kuukauden aikana yhteensä. Kun sain keskittyä projektiini kunnolla, alkoi se edetä vauhdilla ja teoriaosuuden rajaus

onnistui alkukankeuden jälkeen hyvin. Kun vihdoin oli aika suunnitella haastatteluni teemoja, yllätyin siitä kuinka haastavaa se olikaan. Vaikka jännitin haastatteluja hieman etukäteen, olivat ne loppujen lopuksi mukavin ja ehdottomasti mielenkiintoisin osa koko projektia. Oli kiinnostavaa nähdä erilaisia Scandic-hotelleja ja kuulla, kuinka muissa Scandicin ravintoloissa toimitaan vuokratyövoiman suhteen.

Haastattelujen purkaminen vei paljon aikaa ja haasteita tuotti erityisesti vastausten laajuus. Olennaisten asioiden poimiminen ja asian kirjoittaminen tiiviiksi kokonaisuudeksi oli vaikeampaa, kuin olin alun perin kuvitellut.

Opinnäytetyöprosessi olisi pitänyt päästä aloittamaan paljon aikaisemmin ja työntekoa olisi pitänyt vähentää huomattavasti, jolloin aikatauluni ei olisi ollut niin tiukka ja stressitasoni olisi pysynyt matalampana. Loppujen lopuksi olen kuitenkin erittäin, sillä sain työni valmiiksi tavoiteajassa, alkukankeuksista ja aikatauluongelmistani huolimatta.

6.2 Jatkotutkimusehdotuksia

Jatkotutkimuksena työlleni voisi olla vuokratyöntekijän näkökulmasta tehtävä tutkimus, jossa selvitettäisiin, kuinka vuokratyöntekijät kokevat vakituisen henkilökunnan suhtautuvan heihin ja kuinka suuressa roolissa työnohjaus ja perehdyttäminen ovat heidän työssään. Kokevatko he saavansa tarpeeksi perehdytystä ja opastusta?

Tutkimus voitaisiin tehdä myös erityyppisissä ravintoloissa, jotta nähtäisiin, kuinka erilaiset liiketoiminnot vaikuttavat vastauksiin. Esimerkiksi Lapissa, jossa tietty sesonkiaika tuo ravintoloihin paljon vuokra- ja kausityöntekijöitä, vastaukset voisivat olla hyvin erilaisia.

LÄHTEET

Ammattiliitto Pro. 2012. Vuokratyöläinen heikommassa asemassa kaikilla mittareilla [viitattu 23.1.2015]. Saatavissa:

<http://www.proliitto.fi/fi/media/uutiset/vuokratyolainen-heikommassa-asemassa-kaikilla-mittareilla.html>

Asianajotoimisto Finsta. 2015. Työsopimuslaki [viitattu 6.4.2015].

Saatavissa:

<http://www.tyosopimuslaki.fi/tietoa/kasitteita/M%C3%A4%C3%A4r%C3%A4aikainen+ty%C3%B6sopimus>

Asplund, H. 2013. Yleistynyt nollasopimus lupaa työsuhteen, muttei töitä.

YLE-uutiset [viitattu 6.4.2015]. Saatavissa:

http://yle.fi/uutiset/yleistynyt_nollasopimus_lupaa_tyosuhteen_muttei_toita/6471862

Ellis-Christensen, T. 2013. What is a seasonal job? [viitattu 19.2.2015].

Saatavissa: <http://www.wisegeek.org/what-is-a-seasonal-job.htm>

Elomaa, N. 2011. Ulkopuolisen työvoiman käyttö. Helsinki: Edita Publishing.

Eräsalo, U. 2011. Käytännön henkilöstöjohtaminen majoitus- ja ravintola-alalla. Vantaa: Hansaprint Direct Oy.

Eteläpelto, A. & Tynjälä, P. 2005. Oppiminen ja asiantuntijuus: Työelämän ja koulutuksen näkökulmia. Helsinki: WSOY.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2010. Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Karvinen-Niinikoski, S., Rantalaiho, U-M. & Salonen, J. 2007. Työnohjaus sosiaalityössä. Helsinki: Edita Prima Oy.

Kjelin, E. & Kuusisto, P-C. 2003. Tulokkaasta tuloksentekijäksi. Helsinki: Talentum Media Oy.

MaRa. 2014. MaRa-alan palveluita koskeva työehtosopimus [viitattu 7.4.2015]. Saatavissa: http://mara.fi/ext/cms3/attachments/marava-tyontekijat-2014_2017-verkkoon.pdf

Möller, C., Ericsson, B. & Overvåg, K. 2014. Seasonal Workers in Swedish and Norwegian Ski Resorts – Potential In-migrants? *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*. 4/2014, 385-402.

Ojanen, S. 2009. Ohjauksesta oivallukseen: ohjausteorian käsittelyä. Gaudeamus Helsinki University Press/Palmenia.

Onnismaa, J. 2007. Ohjaus- ja neuvontatyö: aikaa, huomiota ja kunnioitusta. Helsinki: Gaudeamus.

Paunonen-Ilmonen, M. 2001. Työnohjaus: toiminnan laadunhallinnan varmistaja. Helsinki: WSOY.

Scandic. 2015a. Tietoa yrityksestä. [viitattu 11.2.2015]. Saatavissa: <http://www.scandichotels.fi/settings/Side-foot/About-us-Container-/Tietoa-yrityksesta/>

Scandic. 2015b. Ympäristö ja kestävä kehitys [viitattu 11.2.2015]. Saatavissa: <http://www.scandichotels.fi/settings/Side-foot/About-us-Container-/Vastuullista-elamaa/>

Scandic. 2015c. Kulttuuri ja arvot [viitattu 11.2.2015]. Saatavissa: <http://www.scandichotels.fi/settings/Side-foot/About-us-Container-/Tyo-Scandicilla/Kulttuuri-ja-arvot/>

Scandic. 2015d. Scandic Lahti-hotelli [viitattu 11.2.2015]. Saatavissa: <http://www.scandichotels.fi/Hotels/Suomi/Lahti/Lahti/>

Scandic. 2015e. Scandic Lahti-hotelli: kokoukset ja juhlatilat [viitattu 11.2.2015]. Saatavissa: <http://www.scandichotels.fi/Hotels/Suomi/Lahti/Lahti/?hotelpage=meetings>

Scandic. 2015f. Scandic Lahti-hotelli: ravintola [viitattu 11.2.2015].

Saatavissa:

http://www.scandichotels.fi/Hotels/Suomi/Lahti/Lahti/?hotelpage=additional_facilities&facilityid=16133

Simola, K. 2015. Nyt kysyttiin nollasopimuksella olevilta työntekijöiltä: luvut yllättävät. Suomen Yrittäjät [viitattu 6.4.2015]. Saatavissa:

<http://www.yrittajat.fi/fi-FI/uutisarkisto/a/uutisarkisto/nyt-kysyttiin-nollasopimuksella-olevilta-tyontekijoita-luvut-yllattavat>

Tikkala, H. 2011. Vuokratyövoima kelpaa yt-yrityksille. Kaleva [viitattu 26.1.2015]. Saatavissa:

<http://www.kaleva.fi/uutiset/talous/vuokratyovoima-kelpaa-yt-yrityksille/433534/>

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2013. TEM-raportteja: nollatyösopimukset [viitattu 6.4.2015]. Saatavissa:

http://www.tem.fi/files/37427/TEMrap_33_2013_10092013.pdf

Työsuojeluhallinto. 2012. Vuokratyö [viitattu 26.1.2015]. Saatavissa:

<http://www.tyosuojelu.fi/fi/vuokratyo>

LIITE 1. Teemahaastattelun kysymykset

1. Kuinka suuressa roolissa työnohjaaminen on päivittäisessä työssäsi?
2. Kuvaile työskentelyäsi vuokratyöntekijöiden kanssa? Ovatko työskentelytapasi erilaiset kuin vakituisen työntekijän kanssa työskennellessäsi?
3. Kuinka suhtaudut vuokratyövoiman käyttöön työpaikallasi?